

# BizMagic V3.2

## 機能説明

### 機能名：顧客接点記録

# 顧客接点記録の概要

この節では、顧客接点記録について説明します。

## 顧客接点記録とは

重要な情報で、BizMagic の基幹機能の1つです。

顧客、パートナー、販売店などとの面談、電話、メールなど、全てのやり取りを実績として記録するものです。

顧客への対応1件毎に、接点記録を1つ登録する事により、顧客単位で活動履歴を一元管理し、検索出来るようになります。

顧客接点記録の画面上で、他社員へ報告や、依頼を送る事が出来ます。

これにより、他のメニューを後で呼び出す必要がなく、抜け漏れを未然に防ぐ事が出来ます。

顧客との接点を記録し続けることにより、顧客との関係や、商談の流れなどを把握することが出来ます。

顧客対応のノウハウとして、企業の資産となり、結果的に組織としての営業生産性を向上させる原動力になると考えます。

# 顧客接点記録の活用

この節では、顧客接点記録の利用方法と、どのように活用していくかを説明します。

## 事前準備

顧客接点記録を利用するために、まずシステム設定画面の以下の項目を設定します。

- ◆ 対応形態  
予定や接点記録作成時、訪問、電話、来社など、どのような対応をするか選択します。  
参照:ご利用の手引き
- ◆ 内容概略  
予定や接点記録作成時、内容を簡略的に表示します。  
参照:ご利用の手引き
- ◆ 連絡先処理  
連絡先、報告先として選択された社員が接点記録を見て定型文としてメッセージを返信する際に利用します。  
参照:ご利用の手引き
- ◆ 結果  
接点記録作成時、行った対応の結果を選択します。  
参照:ご利用の手引き
- ◆ 項目設定  
予定、接点記録を新規作成する際、表示させる項目を設定します。  
参照:ご利用の手引き
- ◆ 報告パターン  
社員が登録する日報や接点記録の報告先パターンをあらかじめ設定する事が出来ます。  
参照:ご利用の手引き

## 顧客接点記録を利用してみる

顧客との打合せ内容を顧客接点記録で実績として残します。

打合せ以外の事(例えば、電話、メールでのやり取りなど)も必要に応じて接点記録として残すことで顧客とのやり取りが全てわかるようになります。

### 顧客接点記録画面

顧客接点記録						
<b>登録</b>						接点履歴 作業中保存 登録
社員名	河田 一平					
日付	2008年1月10日 9:00 ~ 9:00 (選択)					
顧客	[検索] [法人] [検索] [詳細検索]					
顧客部署	〈顧客選択〉					
顧客担当者	〈選択〉					
対応形態	〈選択〉					
結果	〈選択〉					
内容概略	〈選択〉					
内容	[テキスト入力領域]					
案件						
収集情報						
記入者	河田 一平					
公開部署	(支店選択)	(部署選択)	(社員選択)	(グループ選択)		
参加社員	添付資料	報告先	課題	依頼	交通費	顧客参加者
カテゴリ	コメント	次回予定	設備予約	定期戦略	お客様生の声	導入物件

#### 【操作】

顧客接点記録は左メニューの**顧客接点記録**を選択することにより表示されます。

#### 【ポイント】

予定表の予定を接点記録にする事が出来ます。各予定の右にある📌をクリックします。予定表で登録された予定の項目はすべて顧客接点記録に反映されます。

また、顧客情報からも顧客接点記録を作成することが出来ます。

各項目に必要な事項を記入し、[登録](#)をクリックします。

顧客接点記録を登録する際の登録項目の説明は以下の通りです。

社員名	BizMagic にログインしている社員名を自動表示します。
日付 (必須)	顧客と対応した日付を登録します。 初期表示は本日となります。 <b>参照:</b> はじめにー共通的な操作方法
直行直帰	予定が直行、直帰、直行／直帰かを選択することで予定表にアイコンが表示されます。
顧客名	登録する顧客名を顧客情報から検索出来ます。 <b>参照:</b> はじめにー共通的な操作方法
顧客担当者	顧客名確定でリストから選択します。
カテゴリ1, 2	<a href="#">システム設定</a> → <a href="#">カテゴリ1</a> に登録されているデータをリストから選択します。 <b>参照:</b> ご利用の手引き カテゴリ2はカテゴリ1の選択内容により選択肢が変わります。
対応形態	<a href="#">システム設定</a> → <a href="#">対応形態</a> に登録されているデータをリストから選択します。 <b>参照:</b> ご利用の手引き
結果	<a href="#">システム設定</a> → <a href="#">結果</a> に登録されているデータをリストから選択します。 <b>参照:</b> ご利用の手引き
内容概略	<a href="#">システム設定</a> → <a href="#">内容概略</a> に登録されているデータをリストから選択します。 <b>参照:</b> ご利用の手引き
内容概略 手入力部分	内容概略選択入力での補足又は選択肢に該当が無い場合に手動で入力します。
内容	内容の詳細を入力します。 顧客接点履歴機能で入力された内容の一部を検索可能です。 接点履歴機能の一覧で内容表示が可能です。
コメント	接点記録登録後に、登録者以外の社員が自由に入力可能です。 入力者の特定が出来ないため、記入者が氏名などを記入する必要があります。
定期戦略	定期戦略を作成出来ます。 <b>参照:</b> 定期戦略情報(オプション)
案件	案件を作成出来ます。 <b>参照:</b> 案件情報(オプション)
収集情報	収集情報を作成出来ます。 <b>参照:</b> 収集情報
設備予約	設備予約を作成出来ます。 <b>参照:</b> 設備予約

お客様生の声	お客様生の声を作成出来ます。 参照:お客様生の声(オプション)
導入物件	導入物件を作成出来ます。 参照:導入物件情報(オプション)
次回予定	日付を選択し、新規をクリックすることで接点履歴の顧客、顧客担当者、案件、定期戦略、収集情報を反映した予定を作成します。 既存の予定と関連づけも可能です。
記入者	接点記録作成者(ログイン者)を自動で表示します。
参加社員	同行、同席した自社の社員を登録します。 参加社員を報告先へ設定する事も出来ます。 参照:はじめにー共通的な操作方法
添付資料	5つの添付資料を登録可能です。
公開部署	接点記録を公開する範囲を「システム設定」->「社員」または、「システム設定」->「グループ」に登録されているデータからリスト選択します。 参照:ご利用の手引き デフォルトは全社公開です。 支店単位、部署単位、社員一人を指定しての参照制限が可能です。 公開範囲の条件に該当しない社員が予定表を表示した場合はその予定及び接点記録の有無はわかりません。 接点履歴からの確認も出来ません。
報告先	接点記録を報告する社員を選択します。 登録時にメッセージを送信出来ます。
課題	接点記録登録本人に対する課題を作成出来ます。 参照:課題
依頼	他社員に対する業務依頼を作成出来ます。 参照:業務依頼
交通費	活動に要した旅費、交通費、日当、宿泊費などを登録出来ます。 交通費計算画面で集計可能です。 参照:交通費計算
顧客参加者	顧客、代理店、パートナーなどの参加者を登録出来ます。 顧客及び顧客担当者情報に登録が必要です。

**【注意】**

報告先を登録すると、接点記録を新規に登録する時、又は報告先選択後1回目の「更新」をクリックする時、新たに選択された報告先に対してのみ送信されます。

登録、更新済みの接点記録に対して、内容などを変更してもすでに報告先に登録されている社員には再送信されません。

## 顧客接点記録を活用してみる

顧客、パートナーなどとの面談、社内作業などの実績を接点記録として登録されたものを顧客接点履歴機能で検索することができます。

検索項目を個人ごとに設定することができます。

一覧表示項目も同様に個人ごとに設定することができます。

検索に該当した一覧の接点記録をひとくくりにして、知恵袋一事例の広場へ登録し他の社員へ公開、ナレッジとして情報共有も出来ます。

操作方法は顧客接点履歴を参照してください。